

**Commonwealth
of
Massachusetts**

**BOARD OF REGISTRATION
IN MEDICINE**

*Guía para el Consumidor Sobre el Proceso
de Querellas*

(781) 876-8200

www.mass.gov/massmedboard

INTRODUCCIÓN

A veces, los servicios médicos no satisfacen las expectativas de un paciente. Como consumidor, debe saber lo que puede hacer para asegurarse que usted reciba cuidado médico de calidad. Esto significa saber qué hacer cuando los servicios médicos recibidos no son de la calidad que usted se merece.

¿Sabía usted que el *Massachusetts Board of Registration in Medicine* es una agencia gubernamental que:

- otorga licencias a doctores;
- regula a los doctores y;
- examina e investiga querellas sobre doctores, incluyendo la calidad de cuidado médico y asuntos de aptitud?

Esta guía está diseñada para contestar algunas de preguntas que usted pueda tener sobre el proceso de querellas. No está diseñada para describir cada circunstancia o posible resultado. Se espera que usted nos contacte cuando tenga preocupaciones legítimas sobre su doctor u otros doctores.

Las querellas de los consumidores son una fuente importante de información sobre la aptitud de los doctores y la calidad del cuidado médico que proveen. Las querellas también demuestran a nuestros oficiales que los consumidores están pendientes a las acciones que tomamos en nombre del público.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE EL PROCESO DE QUERELLAS

¿Cómo someto una querella?

Puede presentar una querella en contra de un médico de Massachusetts de manera electrónica a través del sitio de querellas en línea: <http://mass.gov/massmedboard/complaints>.

También puede presentar una querella en papel. Puede descargar el formulario en el sitio de internet de la Junta: www.mass.gov/massmedboard. También puede llamar a la Unidad de Protección al Consumidor de la Junta al (781) 876-8200 y pedir que le envíen un formulario de querella por correo postal.

Si su querella se fundamenta en actos u omisiones que ocurrieron hace más de seis años de la fecha en la que se presenta la querella, su querella no se considerará a menos que el Comité de Querellas o la Junta encuentre una "razón justificada".

¿Qué tipo de información debería proveer?

Cuando someta su querella, favor de ser lo más específico posible sobre lo que el doctor hizo, o no hizo, qué causó el que usted sometiera la querella. Asegúrese de incluir el nombre completo del doctor y la información de contacto para usted. Usted puede proveer materiales adicionales que crea que son relevantes a la querella. Favor de no enviar documentos originales, objetos, CDs, cintas electrónicas o Rayos X.

¿Sabrá el doctor que yo sometí una querella?

Sí, el doctor sabrá que usted es el querellante.

¿Se investigará mi querella?

Todas las querellas se examinan inicialmente para determinar si hay una violación de la ley o regulaciones. No todas las querellas son investigadas. Por ejemplo, no investigamos controversias de cuentas. Muchas veces los pacientes no están contentos con el cuidado médico recibido. Pero un resultado no deseado o conducta grosera no siempre significa que un doctor debe ser investigado o sancionado.

¿Cuánto tiempo toma la investigación?

Típicamente, el proceso toma aproximadamente de ocho a diez semanas. Cuando se determina que se requiere una investigación, la querella puede ser enviada al doctor para que responda.

Dependiendo en la naturaleza de la querella, algunos casos pueden ser asignados a un equipo investigativo, típicamente compuesto de un abogado y un investigador o enfermero/investigador. Si eso ocurre, usted será notificado que el caso ha sido asignado. Muchas veces estos casos toman más tiempo para investigar.

¿Qué pasa si mi querrela no es investigada?

Si su querrela no va a ser investigada, usted será notificado. El doctor también será notificado y recibirá una copia de la información que usted nos proveyó.

¿Qué puedo esperar que pasará con mi querrela?

Después que se haya completado la investigación, la información es presentada al Comité de Querellas. El Comité de Querellas es un sub-comité del “*Board of Registration in Medicine*” y el cual consiste de al menos dos miembros del “*Board of Registration in Medicine.*” Uno de los miembros es un doctor.

El Comité de Querellas puede tomar varias acciones incluyendo concluir la querrela o concluir la querrela con una carta con comentarios al doctor ofreciendo sugerencias sobre asuntos planteados en la querrela. Los querellantes y los doctores son notificados de la decisión del Comité de Querellas de concluir la querrela.

El Comité de Querellas puede recomendar al “*Board of Registration in Medicine*” que el doctor sea sancionado.

¿Qué pasa si el Comité de Querellas recomienda una sanción?

El doctor puede decidir resolver el caso y aceptar la sanción. El instrumento negociado entre el doctor y el “*Board of Registration in Medicine*” se llama en Inglés “*Consent Order*” u Orden de Consentimiento en Español. En la Orden de Consentimiento, el doctor admite que cometió ciertos actos, que violó la ley, y que acepta una sanción de su licencia.

Si el doctor decide rebatir las alegaciones, puede haber una audiencia administrativa en la División de Apelaciones de Derecho Administrativo, conocido como “*Division of Administrative Law Appeals*” en Inglés.

¿Tendré que testificar en la audiencia?

En caso que haya una audiencia, pudiera ser necesario que usted tenga que testificar. Nuestros empleados le mantendrán informado durante el proceso.

¿Es mi querrela pública?

Después de que se concluye la investigación, cierta información puede estar disponible al público. Toda su información personal que le identifique será retenida fuera de información pública.

**Commonwealth of Massachusetts
Board of Registration in Medicine
200 Harvard Mill Square, Suite 330**

Wakefield, MA 01880

Teléfono: 781-876-8200

www.mass.gov/massmedboard